

Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO



PROGRAMA DEL CURSO (EVENTO FORMATIVO)



Datos a cumplimentar por el personal técnico de Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza

Código del Curso:	8908		
Título:	ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
Fecha:	Inicio:28/05/2014 Fin:28/05/2014	**Nº Total Horas**	6 **Horas**
Horario:	Dia 28/05/2014 Horario 16:00-22:00		
Lugar de impartición:	CADE Alhama de Granada		
Tipo de Formacion:	Formación Personalizada		
Modalidad:	Presencial		

OBJETIVOS DEL CURSO

Facilitar a las personas que trabajan en atención al público los conocimientos para potenciar sus habilidades sociales y saber interactuar correctamente con el cliente, según la personalidad del mismo, desde la comunicación verbal y no verbal (PNL).

Con carácter general, el alumnado de la acción formativa aprenderá a desarrollar una correcta comunicación personal y telefónica con el cliente, que le sirva para incrementar la satisfacción del mismo y mejorar las ventas.

Dotar al alumno de técnicas para resolver conflictos con clientes, afrontar situaciones de ira e irracionales, así como a resolver reclamaciones minimizando el impacto de la empresa y buscando vías de fidelización.

TEMARIO DEL CURSO (contenido)

-Presentación: El cliente de ayer y hoy, la atención de ayer y hoy.
-La comunicación interpersonal (Habilidades Sociales y Programación Neurolingüística).
-Conocer el producto/servicio.
-Conocer al cliente (tipos de personalidad).
-Manual de atención y venta telefónica.
-Manual de atención y venta en persona.
-Resolución de conflictos, manejo de la ira gestión de quejas y sugerencias.

DOCENTE Y EMPRESA

Docente: **Nombre y Apellidos**	ANGEL MANUEL MENDOZA RIVERO	**Empresa:**	
		Teléfono:	

INSCRIPCIÓN

En cualquier CADE de la provincia de GRANADA o en el propio Centro.

Teléfono: 958101017 Correo electrónico: Cade.Alhamadegranada@andaluciaemprende.es

Síguenos en...





CADE Granada: http://www.facebook.com/cadegranada



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO



HOJA DE INSCRIPCIÓN AL CURSO (EVENTO FORMATIVO)	Andalucía se mueve con Europa		
Código del Curso:	8908		
Título:	ATENCIÓN AL CLIENTE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
Fecha:	Inicio:28-05-2014 Fin:28-05-2014	**Nº Total Horas**	6 **Horas**
Horario:	Dia 28/05/2014 Horario 16:00-22:00		
Lugar de impartición:	CADE Alhama de Granada		
Tipo de Formacion:	Formación Personalizada		
Modalidad:	Presencial		

Datos a cumplimentar por el alumnado. Por favor, cumplimente todos los campos que se solicitan y entregue en el CADE, o envíe por e-mail

DATOS DEL ALUMNADO		
NOMBRE Y APELLIDOS		
SEXO	Hombre__ Mujer__	
D.N.I.		
NACIONALIDAD	Española __ Extranjera (especificar nacionalidad)__	
CORREO ELECTRÓNICO		
DOMICILIO (Localidad, Provincia, CP)		
TELÉFONOS DE CONTACTO		
¿Ha sido usuario de CADE con anterioridad?	**SI__(en éste caso especificar CADE al que está adscrito-si procede-) NO__**	
SITUACIÓN EN EL MERCADO LABORAL	Persona Empleada	
	Persona Autoempleada	
	Persona Desempleada de menos de un año	
	Persona Desempleada de más de un año	
	Persona inactiva por estudios (no esta en disposición de trabajar)	
	Persona inactiva por otros motivos (no esta en disposición de trabajar)	
EDAD	Fecha de nacimiento (dia/mes/año)	
	Jóvenes (15-24)	
	25-54	
	Mayores (más de 55)_	
GRUPOS VULNERABLES	Inmigrante	
	Minoría étnica	
	Persona con Discapacidad	
	Otros grupos desfavorecidos	
NIVEL DE ESTUDIOS	Sin estudios	
	Educación Primaria o Secundaria Inferior (ESO)	
	Educación Secundaria Superior (Bachillerato, FP Grado Medio)	
	Educacion Post secundaria no Terciaria (Grado, Diplomatura, Licenciatura, FP Grado Superior)	
CARGAS FAMILIARES	Con personas en situación de dependencia o a su cargo	
	Sin personas en situación de dependencia	
DATOS DE LA EMPRESA (si procede)		
Nombre Empresa / Entidad a la que pertenece:		
Sector de actividad	Agricultura y Pesca__ Construcción__ Industria__ NNTT__ Servicios__	
TIPO DE ENTIDAD	Empresas (Pymes)__ 3º sector (economía ONG)__ Entidas Pública__ Red. Asociación__	Persona empresaria individual o autónoma__

En ALHAMA DE GRANADA, a 28-04-2014 Firma del alumno/a: